

Aanbod trainingen, workshops en sessies

Brochure 2013



In deze brochure

Onze aanpak	p. 03
Referenties	p. 04
Actueel in 2013	p. 06
Aanbod trainingen en workshops en sessies	p. 08
De trainers	p. 11
Publicaties	p. 12

Contact

Faqtor Focus

Klabots 52

5683 LK BEST

06 54270004

m.hendrikx@faqtorfocus.nl

www.faqtorfocus.nl

Onze aanpak

Er wordt in ons land heel wat getraind. De vraag is of deze trainingen het gewenste resultaat opleveren. Veel mensen vinden van niet. Vaak gaan cursisten na een (soms intensieve) training weer over tot de orde van de dag alsof er niets is veranderd. 'Het was interessant', wordt er dan gezegd. Maar is 'interessant' wel goed genoeg?

Als Faqtor Focus leggen wij de focus vooral op het praktische aspect. De filosofie die we in onze trainingen gebruiken geeft een goede en gefundeerde basis maar het gaat er om dat mensen hun persoonlijke effectiviteit direct in de praktijk kunnen verbeteren. Wij vinden het belangrijk dat cursisten al snel merken dat ze makkelijker met allerlei situaties kunnen omgaan, of het nu gaat om de communicatie met collega's, de interactie met klanten, een gesprek met een onredelijke burger of de omgang met de pers. Hoe we dat doen? Door gebruik te maken van eenvoudige en praktische modellen en inzichten. Door in onze trainingen een sfeer te creëren waar mensen zichzelf mogen en kunnen zijn en waarin vooral ook wordt gelachen. Door te oefenen aan de hand van reële cases die voor de cursisten een feest van herkenning opleveren. En door te werken met een gevarieerd en aantrekkelijk programma waardoor de tijd - in de ogen van onze cursisten - vliegt.

Onze manier van werken zorgt ervoor dat de inhoud niet alleen cognitief goed bezinkt, maar vooral ook wordt 'gevoeld'.

Referenties

Onlangs heeft ons College van B&W een training gevolgd bij Faqtor Focus. Het ging om het verbeteren van de 'persoonlijke effectiviteit' in de communicatie met collega's, burgers en journalisten. Sterk vond ik de 'herkenbare en op maat gemaakte casuïstiek', de realistische rollenspellen en de goede sfeer die de trainers weten neer te zetten. Je merkte aan alles dat de trainers veel ervaring hebben en ze speelden dan ook uitstekend in op de specifieke leerbehoeften van onze collegeleden. Niet verwonderlijk dat de collegeleden hebben aangegeven veel van deze praktische training te hebben opgestoken. **Mr. Drs. Alwin ter Voert, gemeentesecretaris (algemeen directeur)**
Gemeente Horst aan de Maas

Als wij plannen maken over thema's als 'leeftijdsbewust personeelsbeleid' willen we onze medewerkers daar graag bij betrekken. Om te voorkomen dat e.e.a. te veel top-down gebeurt, hebben wij vier medewerkers geselecteerd die de boer opgaan en die gaan uitzoeken wat collega's belangrijk vinden m.b.t. het onderwerp. De geselecteerden hebben een tweedaagse training gevolgd bij Faqtor Focus waarin ze o.a. hebben geleerd effectief met anderen om te gaan en effectief een gesprek te leiden. Ik kan zonder overdrijven stellen dat onze 'kritische' medewerkers wild enthousiast waren over deze training. **Gert-Jan Kusters, gemeentesecretaris (algemeen directeur)**
Gemeente Deurne

Wij hebben met ons team 'Handhaving en Toezicht' een tweedaagse training 'persoonlijke effectiviteit' gevolgd bij Faqtor Focus. Doel hiervan was om de communicatie met burgers in lastige of complexe situaties te verbeteren. De training is zó praktisch dat je er direct mee aan de slag kunt! Als we nu te maken hebben lastige communicatieve situaties, reflecteren we bijna automatisch aan de hand van wat we in de training hebben geleerd. De verkregen inzichten en de concrete handvatten zijn echt blijven hangen en daar hebben we tot op de dag van vandaag erg veel baat bij. **Marco Loos, teamleider, Handhaving & Toezicht**
Gemeente Veldhoven

Als communicatieafdeling van de GGD anticiperen we op de veranderingen in onze regio. Zo kunnen we onze samenleving zo goed mogelijk van dienst zijn. Ons werkgebied staat echter bol van ontwikkelingen: een uitbreiding van ons werkgebied, een afsplitsing van de Centra voor Jeugd en Gezin, een nieuwe burgemeester. Het is niet eenvoudig in deze dynamiek een strategie te bepalen en prioriteiten vast te stellen. We hebben Faqtor Focus gevraagd twee sessies te leiden. Als afdeling hebben we nu een goed beeld van waar we ons de komende jaren op willen focussen en wat we ervoor nodig hebben om onze taken goed te kunnen doen. Het bureau voelt uitstekend aan waar wij behoefte aan hebben! **Drs. Paulien Tanja, sectieleider Communicatie**
GGD Rotterdam-Rijnmond

Mark Hendriks van Faqtor Focus heeft bij ons aan zo'n vijftig managers een lezing gegeven over 'effectief leiderschap'. Zijn presentatie boeide van begin tot eind. Onze managers vonden het een gepassioneerd en inhoudelijk goed verhaal en herkenden veel van wat Mark vertelde. De presentatie bevatte vele leuke anekdotes, bruikbare tips en herkenbare voorbeelden. Onze mensen waren erg positief, ook omdat ze veel aanknopingspunten zagen voor de dagelijkse praktijk. [Rien Braanker, projectmanager Ordina](#)

We werken in Gennep aan het verder professionaliseren van de gemeentelijke communicatie. Om het communicatiebewustzijn van beleidsmedewerkers te vergroten, hebben we Faqtor Focus gevraagd een training voor ons te ontwikkelen. Het resultaat was een interactief programma, vooral gericht op: hoe kun je communicatie als iets vanzelfsprekends inbedden in je dagelijks werk? We waren al tot de conclusie gekomen dat communicatiebewustzijn zich niet laat afdwingen door afspraken en structuren; het heeft vooral te maken met houding van medewerkers. Daar was in de training veel aandacht voor. De aanpak - met veel voorbeelden uit de Gennepse praktijk - sloeg aan. Dat blijkt ook uit reacties van de deelnemers tijdens en na afloop van de training: 'Ik realiseer me nu, dat een groot deel van mijn werk uit communicatie bestaat.' 'Ik ben me bewuster geworden van mijn natuurlijke stijl van communiceren.' 'Ik begrijp beter wat communicatie inhoudt, wat valkuilen én kansen zijn die ik in mijn werk kan benutten.' 'De trainers brachten hun programma met overtuiging en ze vulden elkaar prima aan.' Deze geslaagde training heeft een goede basis gelegd voor het verder verbeteren van de gemeentelijke communicatie. [Bob Nederveen, Afdelingshoofd leefomgeving Lucie Arntz, communicatieadviseur, Gemeente Gennep](#)

Actueel in 2013

In 2013 staan trainingen, workshops en sessies vooral in het teken van de nieuwe rol van medewerkers bij publieke instanties, ombuigen, besparen en efficiency....

Nieuw in 2013:



Nieuwe tijden, nieuwe rollen

Uitgaan van vertrouwen in burgers, gebruik maken van de kracht van de samenleving, differentiëren en méér samenwerking en afstemming tussen organisaties. Publieke instanties zijn hier volop mee bezig. De bedoeling is om een halt toe te roepen aan het 'pamperen' van de samenleving en om de eigen organisatie doelmatiger te laten functioneren. Regels zullen worden ingeruild voor vertrouwen en er wordt een groter beroep gedaan op burgers en instanties om zélf en met elkaar zaken te regelen. Het klinkt mooi maar het is geen kleinigheid. Het vraagt om lef en doorzettingsvermogen bij publieke instanties en om een rechte rug bij incidentenpolitiek. En het vraagt om een nieuwe rol van medewerkers en leidinggevenden. Er is straks geen plaats meer voor 'taakgericht werken' binnen een hokje. 'Beheersbaarheid en controle' maken plaats voor 'improviseren en creativiteit'. De nieuwe rol is er vooral één van 'participeren' en 'situationeel anticiperen' op een dynamische samenleving. Het programma '**Nieuwe tijden, nieuwe rollen!**' biedt frisse inzichten en handvatten om mensen hier effectief in mee te nemen!

Nieuwe tijden, nieuwe rollen biedt sessies, trainingen, workshops en begeleidingstrajecten. Vraag Faqtor Focus naar de mogelijkheden bij uw organisatie!

Succesvol in 2011 en 2012:

Sessie ombuigen

Steeds meer gemeenten zien in dat de kaasschaafmethode geen soelaas meer biedt om de begroting de komende jaren sluitend te krijgen. Gemeenten moeten fundamenteel kijken naar hun rol in en voor de samenleving. Wat blijven we doen en wat niet? Waar maken we keuzes? Van belang hierbij is dat leidinggevenden, controllers en medewerkers buiten hun bestaande programmering komen. Faqtor Focus heeft succes met het geven van 'ombuigingssessies' waarin deelnemers worden geprikkeld buiten de bestaande paden te treden en waarin in korte tijd frisse en innovatieve ideeën boven tafel komen!

Persoonlijke effectiviteit handhavers en toezichthouders

In tijd van bezuinigingen is er gemeenten veel aan gelegen om te voorkomen dat er dure en tijdrovende bezwaren en klachten binnenkomen. Populair bij afdelingen of teams Handhaving en Toezicht is onze training communicatievaardigheden voor handhavers en toezichthouders. In deze training leren zij hoe zij op zeer praktische wijze het contact met een burger in goede banen kunnen leiden, hoe ze conflicten kunnen vermijden en hanteren en hoe ze de interactie met anderen substantieel kunnen verbeteren.

Politiek fingerspitzengefühl beleidsmedewerkers

Gemeenten kunnen aan de voorkant aanzienlijke besparingen realiseren als (beleids)medewerkers méér communicatief en politiek fingerspitzengefühl etaleren. Hoe communiceer je effectief in de bestuurlijke en politieke arena? Waar moet je rekening mee houden en wat zijn terugkerende patronen? Hoe kun je als ambtenaar regie pakken in dit spel? Met voor de deelnemers herkenbare casuïstiek gaan we op verkenning en stuiten we op situaties waar de deelnemers dagelijks mee te maken hebben. Het is voor de deelnemers verfrissend om te ervaren wat zij én de organisatie in de dagelijkse praktijk kunnen bereiken door slim te anticiperen op de invloeden die op hen afkomen!

Aanbod trainingen, workshops en sessies

Innovatief bezuinigen voor gemeenten

- **Sessie innovatief bezuinigen**
→ voor controllers, beleidsmedewerkers en leidinggevenden (1 tot 2 dagdelen)
Doorbreek ingesloten overtuigingen en ineffektieve programmeringen en kom samen binnen een dag tot een imposante lijst met reële besparingen!

Persoonlijke effectiviteit algemeen

- **Workshop 'Meer bereiken door jezelf te zijn'**
→ voor iedereen (1 dagdeel)
Maak kennis met jezelf en leer effectief op anderen af te stemmen.
- **Training 'Meer bereiken door jezelf te zijn'**
→ voor iedereen (2 dagdelen)
Haal meer uit jezelf en ga effectiever functioneren door beter af te stemmen op de ander.
- **Training klantvriendelijkheid**
→ voor receptionisten en ambtenaren met externe contacten (2 dagdelen)
Leer effectief af te stemmen op klanten en realiseer een juiste balans tussen klantvriendelijkheid en functionaliteit.

Persoonlijke effectiviteit in overheidsinstellingen

- **Training FACTOR C 'breed'** (4 dagdelen)
→ voor communicatiemedewerkers, beleidsmedewerkers, leidinggevenden
Vergroot je communicatieve 'fingerspitzengefühl' en je persoonlijke effectiviteit in een complexe overheidsorganisatie.
- **Workshop 'Proactief communicatiebeleid'**
→ voor medewerkers van team Communicatie (1 dagdeel)
Veranker team Communicatie als sterke, proactieve, strategische partner in de organisatie.
- **Training presentatievaardigheden**
→ voor iedereen (2 dagdelen)
Ontdek waar jouw specifieke kracht ligt en leer authentiek presenteren.
- **Training communicatievaardigheden**
→ voor met name handhavers, toezichhouders en vergunningverleners (2 dagdelen)
Leer een gesprek in goede banen te leiden en conflicten te vermijden.

- **Training omgaan met de pers**
→ voor college en communicatieadviseurs (2 dagdelen)
Leer hoe je op een effectieve, prettige en authentieke manier kunt omgaan met journalisten.
- **Training interne participatie**
→ voor ambtenaren (4 dagdelen)
Leer een intern participatietraject op te zetten en word een goed gespreksleider.

Leiderschapsontwikkeling

- **Workshop 'Meer bereiken door effectief leiderschap'**
→ voor alle (toekomstige) leidinggevenden (1 dagdeel)
Maak kennis met 'maatwerk' leiding geven.
- **Training 'Meer bereiken door effectief leiderschap'**
→ voor alle (toekomstige) leidinggevenden (4 dagdelen)
Leer 'maatwerk' leiding geven zodat je het beste uit je mensen haalt.

Cultuurverandering

- **Workshop 'Van Vehikel Naar Vibes'**
→ voor college en MT (3 uur)
Leer hoe je een cultuurverandering op een gerichte en efficiënte manier kunt realiseren.

Borg Uw Visie

- **Workshop 'Borg Uw Visie'**
→ voor gemeentesecretarissen (1 dagdeel)
Hoe veranker je de strategische visie in de organisatie en krijg je je mensen mee?
- **Sessies ontwikkelen strategische visie**
→ voor college, MT, ambtenaren (3 x 1dagdeel)
Zet in drie bijeenkomsten je visie neer: waar gaan we als gemeente naar toe?

Schrijfvaardigheid

- **Training verbeteren schrijfvaardigheid**
→ voor ambtenaren / beleidsmedewerkers (2 dagdelen)
Hoe schrijven we een pakkende en leesbare beleidsnota of een sterke bewonersbrief? Hoe kunnen we 'minder goed nieuws' tekstueel zo brengen dat het kan rekenen op begrip bij de ontvanger?

Interactie met burgers en burgerparticipatie

- **Training 'omgaan met burgeremoties'**
→ voor college en ambtenaren /communicatieadviseurs / beleidsmedewerkers (2 dagdelen)
Oefen moeilijke gesprekken met burgers en leer er effectief mee om te gaan.
- **Training burgerparticipatie**
→ voor college en ambtenaren /beleidsmedewerkers /communicatieadv. (2 of 4 dagdelen)
Hoe zet je een effectief participatietraject op en hoe gaan ambtenaren in voorkomende gevallen effectief om met burgers?

Hiernaast ontwikkelt Faqtor Focus maatwerktrainingen op aanvraag. Bij alle trainingen, workshops en sessie staan persoonlijke effectiviteit en interactie tussen mensen centraal.

De trainers



Mark Hendriks

De afgelopen jaren heeft Mark Hendriks (1970) medewerkers, leidinggevend en collegeleden van tientallen gemeenten getraind op het gebied van persoonlijke effectiviteit, presentatievaardigheden, omgaan met de pers, burgeremoties en burgerparticipatie. Hiernaast heeft hij diverse workshops gegeven op het gebied van 'ombuigen', 'strategische visie, cultuurverandering en leiderschapsontwikkeling. Zijn jarenlange ervaring als adviseur voor gemeentelijke organisaties maakt dat de trainingen en workshops van Faqtor Focus doorvlochten zijn met cases en oefeningen die door cursisten worden ervaren als zeer reëel en herkenbaar. Mark vindt het prachtig om een sfeer te creëren waarin cursisten in korte tijd vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen een sprong in hun ontwikkeling kunnen maken.



Pim Driendijk

Na een korte loopbaan in het onderwijs werkte Pim Driendijk (1957) tien jaar bij de Rabobank-organisatie. Eerst in het commerciële bedrijf, later als managementtrainer en organisatieadviseur. Hij begon in 1991 als zelfstandig trainer en adviseur en werkte voor een groot aantal organisaties, zowel in bedrijven als overheidsinstellingen. Pim is sterk analytisch en voelt 'onderstromen' in organisaties en groepen goed aan. Hij houdt ervan om met mensen te zoeken naar de bezieling en hun werk en dat er weer in te brengen. Hij nodigt in zijn werk mensen graag uit eens iets anders te doen dan ze gewend zijn. Humor, doelgerichtheid en veiligheid zijn belangrijke ingrediënten in zijn werk.

Publicaties

Door trainers Faqtor Focus (bron: managementboek.nl)

Mark Hendrixx (1970) is verbonden aan Hendrixx & van der Heijden (H-vd-H) uit Eindhoven. Dit bureau ondersteunt organisaties bij het realiseren van strategische doelen. Het bureau focust zich vooral op het laten excelleren van mensen in hun werkomgeving. Dat doet het door een positieve beweging in gang te brengen (en te houden) waarin mensen structureel vanuit eigen kracht meerwaarde leveren voor de organisatie waarin ze werken.

Burgerparticipatie

[Mark Hendrixx](#), [Rob Eijermans](#)



In 'Burgerparticipatie, een praktische handleiding voor gemeenten' vinden communicatieadviseurs, beleidsambtenaren en raadsleden een heldere beschrijving van het participatieproces, vergezeld van praktische tips en voorbeelden uit de praktijk. In het boek wordt, zij het beknopt, ingegaan op de maatschappelijke achtergronden van burgerparticipatie. De nadruk ligt echter vooral op het praktische karakter van het participatieproces.

Gemiddelde waardering: ★★★★★☆ (1 stem)

Onze prijs: € 18,00

[Meer info...](#)

Raadsgesprek in het duale bestel

[Rob Eijermans](#), [Mark Hendrixx](#)



Vier jaar na invoering worstelen veel gemeente nog steeds met de vraag hoe het dualisme handen en voeten kan krijgen. Kansen zijn er echter wel degelijk. Die liggen met name bij een open en actieve communicatieaanpak van de gemeenteraad. Dit boek geeft daarvoor de handvatten én de voorwaarden. Dit boek is bedoeld voor raadsleden, raadsgriffiers, collegeleden, communicatieadviseurs en ambtenaren.

Gemiddelde waardering: ★★★★★☆ (1 stem)

Onze prijs: € 19,05

[Meer info...](#)

Méer bereiken door glashelder jezelf te zijn

[Jan P. Karel Felderhof](#), [Mark Hendrixx](#)



De dimensies voelen, willen, denken en doen zijn in ieder individu opgesloten. De meeste mensen hebben één of twee dimensies als voorkeur. Uw voorkeur bepaalt voor een groot deel hoe u in het leven staat en hoe u communiceert met anderen. Door bewust te zijn van uw eigen voorkeursstijl(en) en die van anderen, kunt u uzelf gericht sturen en kunt u het contact met anderen verbeteren. In dit boek vindt u een test (ontdek je voorkeursstijl) en aan de praktijk ontleende voorbeelden van werksituaties bij Interpolis en de Rabobank.

Gemiddelde waardering: ★★★★★★ (4 stemmen)

Onze prijs: € 21,40

[Meer info...](#)